

衛生所健康識能 推動工作指引



9 789865 469764

GPN : 1011002227
ISBN : 978-986-5469-76-4

經費來自菸品健康福利捐 廣告



序

健康識能是健康的決定因素，是個人與公共衛生的資產。近年來本署致力於國人健康識能的提升，推動多方向的健康識能促進策略。從醫療場域改善醫療環境的健康資訊複雜度與困難度，進而到社區各健康議題的健康識能提升計畫，期待建立健康識能友善的環境，提供民眾值得信賴的健康資訊，使健康選擇變得容易，正向影響健康與促進民眾健康的生活。

社區衛生所或健康服務中心是促進國人健康的第一線健康服務單位，與民眾的接觸最密集，深入民眾的日常生活，在健康識能的提升扮演重要角色。然而健康識能對許多衛生專業人員仍是陌生的概念，在提供健康識能服務上不知從何下手。有鑑於此，本署委託國內健康識能專家組成團隊，著手規劃衛生所的健康識能工作指引，內容針對實際執行的衛生業務，並輔以實際範例，深入淺出的說明衛生專業人員如何於衛生所或健康服務中心提供健康識能友善的照護，讓民眾健康識能獲得改善，有能力為自己或家人的健康，進行最佳的健康決策，並為健康採取行動。藉由此本工作指引，提供第一線社區衛生專業人員有力的工具，期待從基層衛生單位開始，提升國人健康識能與生活品質。

衛生福利部國民健康署署長

謹識

110年12月

序

推廣提升健康識能的概念已將滿7個年頭。回想2015年王英偉主任帶領包含魏米秀教授、謝至鏗醫師以及本人的研究團隊，開啟了團隊健康識能的旅程。從醫療場域健康識能到社區健康識能。這個過程深感健康識能友善環境的改善對個人健康識能提升的重要。要能讓我們服務的民眾聽得懂、看得懂、找得到健康資訊，從增強他的聽、讀、理解能力，不如先讓資訊變得淺白，簡單扼要、易讀、易懂，也找得到。但要怎麼做呢？

美國衛生及公共服務部相關部門的網站有豐富的工具包，提供醫療衛生服務人員執行健康識能友善實務的指引。「工欲善其事必先利其器」，在國內推動健康識能，沒有工具將會事倍功半。因此發展工具成為團隊的目標。這幾年團隊已發展許多適合本土、好用的工具包，提供專業人員使用。今年我們著手衛生所健康識能推動工作指引的發展，參考健康識能機構實務指引的架構，結合社區衛生服務的特色，邀請社區衛生單位同仁一起參與。本人與助理實地到各衛生所收集範例，田野調查觀察衛生業務的執行，與民眾溝通與資訊發佈的方式等，製作了一本適合國內社區衛生單位使用的健康識能推動工作指引。這本指引從基層衛生組織策略到健康識能促進的活動，共有六個工作面向。工作指引的完成要感謝協助內容審查的學者專家、

提供範例，參與指引使用者測試的衛生所同仁，以及國健署長官的指導，大家群策群力促成這本指引的完成，期待這本指引對衛生所與健康服務中心同仁在健康識能的推動業務能有幫助。

作者 慈濟大學副教授 張美娟 謹識
110年12月

致 謝

(按筆畫排序)

1. 花蓮縣衛生局
 花蓮縣秀林鄉衛生所
 花蓮縣富里鄉衛生所
2. 宜蘭縣政府衛生局
 宜蘭縣五結鄉衛生所
3. 基隆市衛生局
 基隆市中正區衛生所
4. 新竹市衛生局
5. 彰化縣衛生局
 彰化縣二水鄉衛生所
6. 臺中市政府衛生局
 臺中市大甲區衛生所
7. 臺北市政府衛生局
 臺北市大同區健康服務中心
 臺北市大安區健康服務中心
 臺北市南港區健康服務中心
8. 臺東縣衛生局
 臺東縣延平鄉衛生所

目 錄

頁碼	
1	序
5	致謝
8	前 言
10	工作指引介紹
12	壹、基層衛生組織策略
14	貳、民眾參與
17	參、儲備健康識能人力
19	肆、支持性環境
20	1. 衛生單位導航資訊清晰容易獲得與使用
20	1.1 提供民眾網站、電話等與衛生單位首次接觸的管道
21	1.2 提供必要的交通與健康服務資訊
22	1.3 提供民眾免費且易取得的健康資訊服務
25	1.4 主要出入口有協助民眾的服務
28	1.5 各項服務的引導系統清楚易懂
31	2. 彙整轄區內的健康服務資訊並讓民眾容易獲得此資訊
31	2.1 具有統整轄區內各種健康服務資訊的清單
34	2.2 具有多元的健康服務資訊宣導管道與策略，引導民眾獲知相關資訊
38	伍、健康識能服務
38	1. 口語溝通容易理解且容易執行
41	2. 書面資訊的設計與發佈容易理解且容易執行
43	3. 電腦應用程式和新媒體的操作設計與發佈資訊容易理解且容易執行
45	4. 具有提供母語資訊與溝通的人力、物力資源或管道
47	5. 有針對高風險情境對象的溝通策略
49	陸、增進健康識能的活動
50	1. 提供民眾獲得與增進一般性的健康識能技巧
53	2. 提供民眾獲得與增進健康生活型態的健康識能
55	3. 提供民眾獲得及增進預防疾病的健康識能
57	4. 提供民眾獲得及增進疾病自我管理的健康識能
59	結語

前言

社區是提升民眾健康識能最重要的一個場域，在這個場域，衛生所與健康服務中心負責推動民眾的健康促進、疾病預防與健康照護相關的計畫與活動。這些業務推動的過程牽涉到許多健康資訊的散佈與傳播，例如：宣導防疫策略、健康飲食、適度運動、用藥安全、慢性病照護等。衛生保健照護服務端要提供清晰的健康資訊，讓民眾有機會**獲得到、聽得懂、看得懂**這些訊息，才能**應用**正確、實用的資訊，對自身與家人的健康採取行動與進行合宜的健康選擇(圖1)。

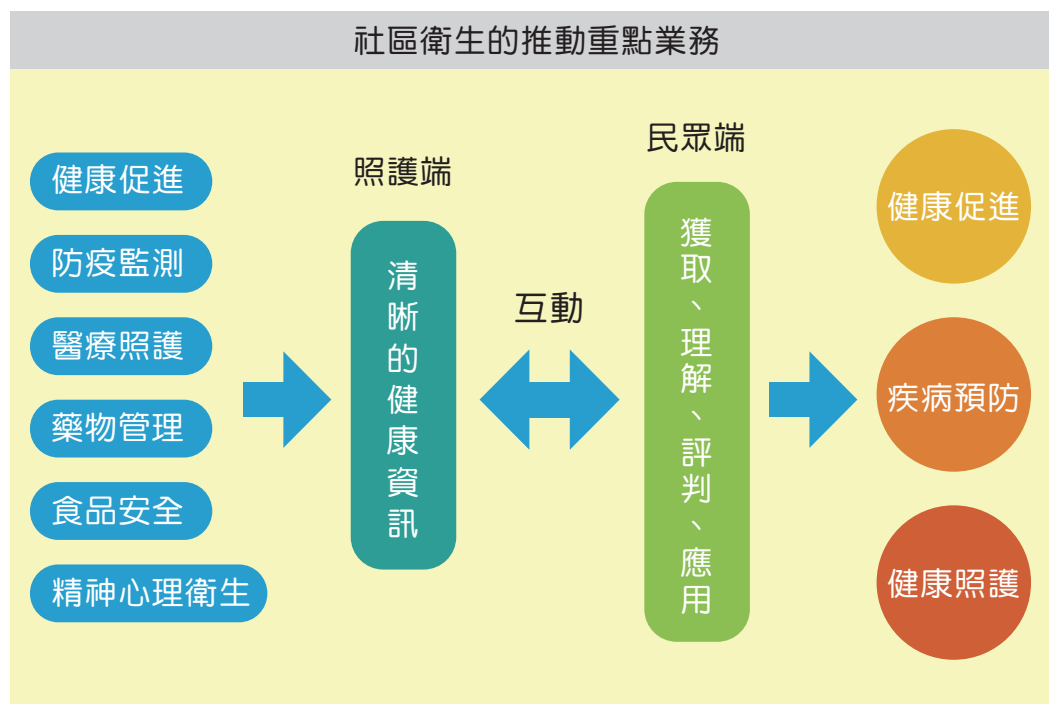


圖1 衛生業務與健康識能

要達到這個目的，現有的社區健康工作可用健康識能的角度出發，檢視提供給民眾的訊息是否符合健康識能的原則，也就是是否符合**易取得、易理解、可信賴、可執行**的訊息(圖2)，應用各種策略改善健康服務，提供端的資訊環境，讓不管是哪一種健康識能程度的民眾皆能有能力處理健康資訊，達到維護自身或家人的健康目的。

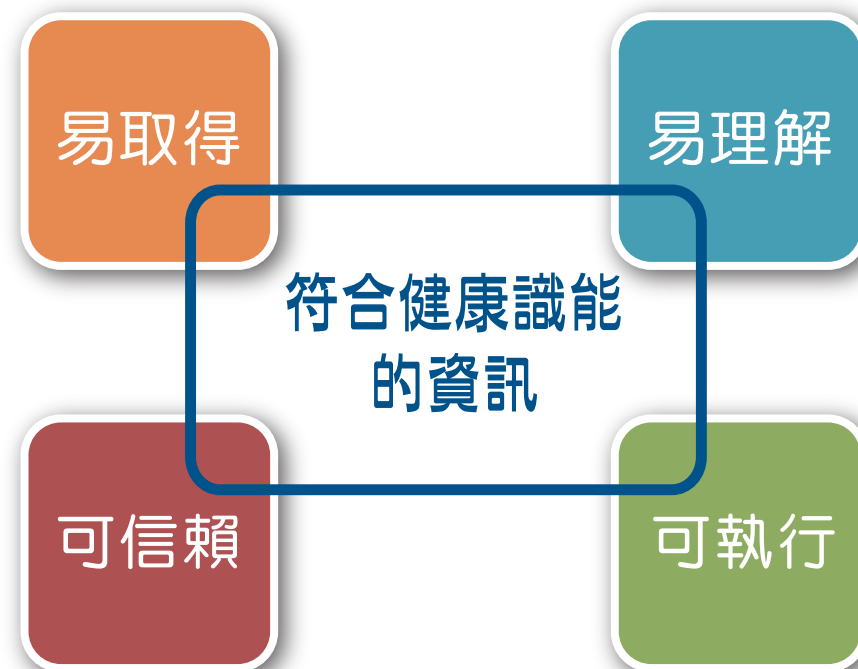


圖2 健康識能的資訊特色

工作指引介紹

本工作指引有系統的從社區衛生保健工作六個面向(表1)，說明社區衛生專業人員如何將健康識能的觀念導入衛生保健業務，提供健康識能友善的照護服務，並收集各種相關的範例，以簡單易懂的方式提供社區衛生專業人員參考。

表1 社區衛生保健工作面向

工作面向	工作重點	頁碼
壹. 基層衛生組織策略 規劃健康識能的任務與管理政策。	1. 衛生單位有推動健康識能實務的規劃，並在組織任務中呈現。 2. 衛生單位具有負責健康識能業務的人員。	12
貳. 民眾參與 以參與方式發展及評估文件與服務。	納入目標對象代表參與文件與服務的發展及評估。	14
參. 儲備健康識能人力 建立衛生專業人員具備公眾溝通的健康識能技巧。	衛生專業人員參與健康識能相關的教育訓練或研習課程。	17

表1 社區衛生保健工作面向

工作面向	工作重點	頁碼
肆. 支持性環境 提供容易取得的健康資訊與服務，確保有導航協助。	1. 衛生單位導航資訊清晰容易獲得與使用。 2. 彙整轄區的健康服務資訊並讓民眾容易獲得此資訊。	19
伍. 健康識能服務 以符合健康識能的技巧進行公眾溝通與資訊傳播。	1. 口語溝通容易理解且容易執行。 2. 書面資料的設計與發佈容易理解且容易執行。 3. 電腦應用程式和新媒體的操作設計與發佈資訊容易理解且容易執行。 4. 具有提供母語資訊與溝通的人力、物力資源或管道。 5. 有針對高風險情境對象的溝通策略。	38
陸. 增進健康識能促進的活動 協助民眾增進健康識能。	1. 提供民眾獲得與增進一般性的健康識能技巧。 2. 提供民眾獲得與增進健康生活型態的健康識能。 3. 提供民眾獲得及增進預防疾病的健康識能。 4. 提供民眾獲得及增進疾病自我管理的健康識能。	49

壹 基層衛生組織策略

目的：規劃健康識能的任務與管理政策。

工作重點如下：

1. 衛生單位有推動健康識能實務的規劃，並在組織任務中呈現。

在衛生單位的年度計畫中，具有針對提升民眾健康識能、健康識能友善環境改善方案、措施或相關的作法。

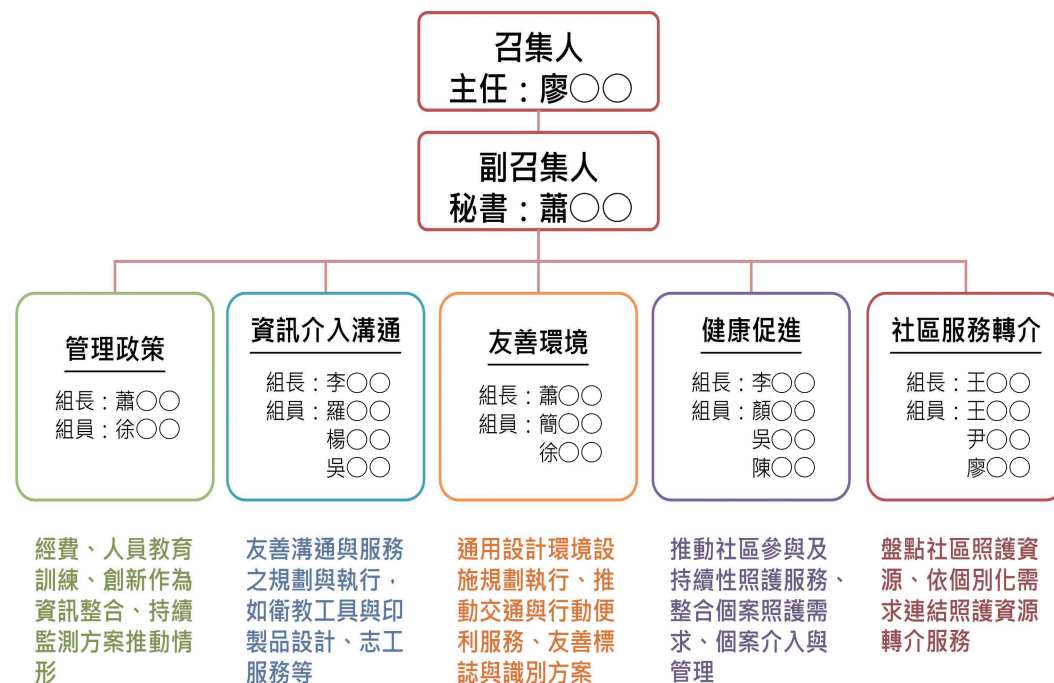
2. 衛生單位具有負責健康識能業務的人員。

需受過健康識能訓練，能夠統籌規劃單位的健康識能推動業務，跨組別整合健康識能業務。

衛生單位可定期檢討做法、審議健康識能推動事宜，並邀請民眾代表一同參與，提供更符合民眾需求的服務。

範例：建立健康識能的組織結構

臺北市大同區健康服務中心由主任統籌健康識能工作，分派一位健康識能業務承辦人，負責開設整合會議，會議由高齡、失智、安全社區業務承辦人共同參與。下圖的組織架構可看出共有管理政策、資訊介入溝通、友善環境、健康促進與社區服務轉介五大組，分組工作中可看到與健康識能有關的任務規劃，例如：資訊品質改善、友善溝通、與環境導引系統的改善…等。



資料來源：臺北市大同區健康服務中心

貳 民眾參與

目的：以參與方式發展及評估文件與服務。

工作重點如下：

納入目標對象代表參與文件與服務的發展及評估。

目標對象包括文件的使用者或服務的接受者，可能是個人或群體。文件包含各種書面或電子媒材的資訊。可於文件或服務的發展過程收集目標對象的意見，或在議題的設定時納入目標對象參與。民眾參與表達意見與共同決策方式，包含焦點座談、共識會議、個別訪談及問卷滿意度調查、需求評估…等。一般衛生單位常於活動結束後，進行滿意度調查，回收民眾的回饋，民眾的回饋意見若未作為於下次活動規劃的依據，則不符合民眾參與的做法。

NOTE:

Alma-Ata宣言(1978)

人們有權利與責任以個別或集體方式參與他們自身健康照護的規劃與履行。

The people have the right and duty to participate individually and collectively in the planning and implementation of their health care.

範例一：依據長者使用經驗更改媒體型式

修訂肌力訓練的示範說明過程，原本肌力訓練的示範說明是採用右圖立板，藉由收集多位長者使用經驗，長者反應立板字太小、太多，不容易理解，所以改變媒體型式，採用教學影片的方式(下圖)，且拍攝過程邀請長者參與，除了擔任影片的示範主角外，亦提供拍攝的意見。



資料來源：彰化縣二水鄉衛生所

範例二：應用需求評估問卷及評估結果

在設計增進高齡者健康識能的課程之前，邀請長者參與課程設計，透過健康服務中心的需求評估問卷，了解長者在數位化時代對於3C產品的使用或學習需求，安排合適的數位課程，提升其獲取健康資訊的能力。

108 年台北市大同區亞健康長者健康暨需求評估

您好，我們是國立台北護理健康大學的實習學生，為協助臺北市大同區健康服務中心推動社區長者照顧服務計畫，想耽誤您幾分鐘，請教您有關社區長者健康需求的相關問題。您的寶貴意見將成為政府決策時的重要參考，個人資料與意見也都將受到最嚴密的保護，絕不外洩。若有任何疑慮，歡迎您來電查詢。
敬祝闔家平安 喜樂健康!!

臺北市大同區健康服務中心(02-25853227)
及 國立臺北護理健康大學敬上

S1. 請問您居住在大同區哪一里段? _____

S2. 請問您的年齡是歲? _____(足)歲

S3. 請問您的性別是? ☐男 ☐女

正式訪問

1. 請問您在白天或夜晚(日時或暗時)外出時，對於社區(住家附近)的治安，滿不滿意?

(1)對大同區的治安環境，滿不滿意?	☐ 非常滿意 ☐ 還算滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 不知道/沒注意
(2)目前是否有社區安全上的需求? (如增加照明、夜間巡守等)	☐ 沒有需要 ☐ 偶爾有 ☐ 非常需要，請說明: _____

2. 請問當您外出時，對於戶外(外靠)空間，如廁所、樓梯、坡道的無障礙設計，滿不滿意?

(1)對大同區的無障礙設施，滿不滿意?	☐ 非常滿意 ☐ 還算滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 不知道/沒注意
(2)目前是否有社區無障礙環境的需求? (如增加公廁、扶手、電梯、坡道算)	☐ 沒有需要 ☐ 偶爾有 ☐ 非常需要，請說明: _____

3. 請問您對於大眾交通工具(如公車、捷運)提供長者使用需求設計的設備，如:容易上下的階梯、低底盤、升降設備、輪椅停靠、服務鈴及防滑地板等，滿不滿意?

(1)對大眾交通的服務設備，滿不滿意?	☐ 非常滿意 ☐ 還算滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 不知道/沒注意
(2)目前是否有大眾交通服務的需求?	☐ 沒有需要 ☐ 偶爾有 ☐ 非常需要，請說明: _____

4. 請問您對於公車站牌的標示路線及時刻表內容及字體大小，滿不滿意?

(1)對公車站牌相關標示，滿不滿意?	☐ 非常滿意 ☐ 還算滿意 ☐ 不太滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 不知道/沒注意
--------------------	--

5. 請問您現在是否有在使用 3C 產品(例如:電腦、手機等)?

(1)是否曾經使用 3C 的產品嗎?	☐ 沒有 ☐ 有
(2)目前是否有學習 3C 產品的需求?	☐ 沒有需要 ☐ 偶爾有 ☐ 非常需要

資料來源：臺北市大同區健康服務中心

參 儲備健康識能人力

目的：建立衛生專業人員具備公眾溝通的健康識能技巧。

工作重點如下：

衛生專業人員參與健康識能相關的教育訓練或研習課程。

教育訓練內容可包括：健康識能的概念介紹、應用健康識能於溝通的課程、淺顯易懂的用語、提供易懂與適用訊息的技巧、鼓勵問問題、使用分段學習的技巧、應用視聽教材輔助溝通、設計易讀教材的基本原則、健康識能友善機構、新媒體設計教學(影片製作...)等。

衛生專業人員需具備健康識能相關的知識，並能提供易懂的資訊，應用合適的溝通技巧，考量健康識能的問題，讓每一位民眾不因健康識能的限制而影響其接受服務的機會。

範例一：健康識能遠距教學課程

新北市汐止區衛生所主任帶領全所同仁，調整衛生保健業務，將星期二下午衛生保健業務進行調整，參與國民健康署辦理的健康識能同步遠距教學課程。利用6週星期二下午2點到3點半時間，於衛生所會議室與全台20家衛生所同步上課以及線上討論健康識能推動的做法。課程內容包含：健康識能概念介紹、口語溝通、書面溝通、高齡者健康識能、健康識能社區推動及健康識能案例分享...等單元。對於因故無法出席的同仁，鼓勵觀看「健康九九⁺」網站的教學影片，以強化衛生人員應用健康識能於社區衛生工作的能力，並取得教育學分。(掃描QR code即可觀看教學影片)



可以排除健康識能不足的阻礙

健康識能介紹





健康識能口語溝通-Teach-Back 回示教的應用

什麼是 Teach Back?

- 是一種方法可讓醫療人員確認自己是否清楚的表達想要傳遞的訊息
- 讓病人用自己的話說出醫療人員向他們解說需要知道與需要做的事
- 如果病人無法說出，需再重述或換另一種方式解釋與說明一遍

健康識能口語溝通





發展新教材的步驟

- 確認使用教材的目標對象
- 進行目標對象的意見調查，了解他們的想法
- 確認教材的行為目標與欲傳達的關鍵訊息
- 決定教材的格式以及傳播訊息的形式，使目標對象能接收到並使用這些教材。
- 進行目標對象使用教材的測試，並將回饋作為修改教材的依據。

健康識能書面溝通



資料來源：國民健康署「健康九九⁺」網站<https://health99.hpa.gov.tw/>

肆 支持性環境

目的：提供容易取得的健康資訊與服務，確保有導航協助。

導航協助主要是能讓民眾藉由衛生單位的引導訊息找到他想要的資訊，以及到達他想到的目的地。

工作重點如下：

1. 衛生單位導航資訊清晰容易獲得與使用。

- 1.1 提供民眾網站、電話等與衛生單位首次接觸的管道。
- 1.2 提供必要的交通與健康服務資訊。
- 1.3 提供民眾免費且易取得的健康資訊服務。
- 1.4 主要出入口有協助民眾的服務。
- 1.5 各項服務的引導系統清楚易懂。

2. 彙整轄區內的健康服務資訊並讓民眾容易獲得此資訊。

- 2.1 具有統整轄區內各種健康服務資訊的清單。
- 2.2 具有多元的健康服務資訊宣導管道與策略，引導民眾獲知相關資訊。

1. 衛生單位導航資訊清晰容易獲得與使用。

1.1 提供民眾網站、電話等與衛生單位首次接觸的管道。

當民眾初次找尋社區衛生單位時，能夠輕易利用關鍵字在網路上及社區中搜尋到官方網站、服務電話，以及有關於單位的聯絡資料。

範例：官方網站

設置官方網站，讓民眾首次接觸時可查詢最新消息、活動、掛號...等資訊。



資料來源：宜蘭縣五結鄉衛生所網站<https://wuj.ilshb.gov.tw/>

1.2 提供必要的交通與健康服務資訊。

必要的交通資訊指的是如何抵達社區衛生單位，例如：民眾搭乘大眾交通運輸，可提供前往衛生單位的公車時間表；民眾自行開車或騎車前往，則可提供位置圖及附近停車資訊；服務資訊則需要有服務項目（如：兒童預防保健、成人健檢、預防注射...等）及服務時間。

範例：官方網站的交通資訊

社區民眾在官方網站中可查詢到衛生所的地址、所在位置地圖、電話和服務時間。



資料來源：宜蘭縣五結鄉衛生所網站<https://wuj.ilshb.gov.tw/>

1.3 提供民眾免費且易取得的健康資訊服務。

應提供民眾多種健康主題的書面或數位健康資訊，擺放在明顯的位置，並且有妥善的分類及整理，讓民眾容易取得想要閱讀的健康資訊，如下：

- 有閱讀資訊的空間，例如：閱覽室或民眾查閱資訊的空間。
- 有容易取用的平面健康資訊。
- 有容易取用的視聽健康資訊。
- 有海報形式的健康資訊。
- 有電視牆播放影音資訊。
- 有網路可查詢健康資訊。
- 衛生單位的網頁有提供健康資訊。
- 有提供健康資訊的App(應用程式)。

範例一：舒適的閱讀空間

有提供民眾閱讀健康資訊，或進行衛教的舒適空間。



資料來源：臺北市大同區健康服務中心

範例二：保健補給站

分類完善且擺放整齊的衛教單張，並設置於等候區，方便民眾取用。



資料來源：臺北市南港區健康服務中心

範例三：視聽健康資訊

在大廳設置數位電視，彙整常用的衛教宣導短片，例如：兒童預防保健、癌症篩檢、我的餐盤、身體活動…等，提供民眾隨選觀看。



資料來源：花蓮縣富里鄉衛生所

範例四：健康網站及App清單

推薦民眾好用的健康網站及App清單，張貼在佈告欄，可讓民眾自行掃描。



資料來源：花蓮縣富里鄉衛生所

範例五：衛教單張的抽屜編號

衛生所裡常擺放各式各樣的衛教單張，除了將它們分類讓民眾搜尋方便之外，也能夠將衛教單張羅列出來並且編號，民眾就可以對照號碼打開抽屜來取用。



資料來源：臺中市大甲區衛生所

1.4 主要出入口有協助民眾的服務。

民眾到達社區衛生單位後，通常會依照主要出入口的指示來找尋需要的服務，若能有清楚的標示及服務人員協助，就能夠正確的引導民眾，如下：

- 主要出入口設有服務台、櫃台或報到處。
- 服務台、櫃台或報到處有清楚的標示。
- 有服務人員能引導民眾。
- 所有出入口有平面圖。
- 平面圖以易懂的標示指出目前所在位置(如：您的位置)。
- 具有資訊科技(如：語音/觸控螢幕、智慧型手機App)支援導航服務。
- 有經過訓練能協助引導失智、或其他需特殊協助的人力。
- 有協助語言翻譯的服務。

範例一：出入口的平面圖

民眾從電梯出來後，可直接看到牆上掛有平面圖，並清楚標示所在位置。



資料來源：臺北市南港區健康服務中心

範例二：簡易版的平面圖

除了基本逃生平面圖之外，也可以提供簡易版的平面圖，字比較大，並搭配圖示，讓民眾比較容易理解，此外還有繪製動線引導民眾，在人潮多時可避免混亂。



資料來源：基隆市中正區衛生所

範例三：志工協助

主要出入口有志工排班，可協助及引導民眾接受醫療服務，志工需經基本的訓練、戴識別證或穿著可辨識的制服，讓民眾容易辨識。



資料來源：彰化縣二水鄉衛生所

1.5 各項服務的引導系統清楚易懂。

民眾進入社區衛生單位後，會看標誌、地標或路線的引導找到要前往的地方，因此引導系統必須要清楚易懂、容易使用，並使用民眾慣用的文字或符號，如下：

- 就醫資訊(包含所在地地圖)容易取得。
- 標誌設計的高度、位置、顏色與字體大小符合長者的需求。
- 標誌以民眾慣用的文字或符號標示。
- 標誌的文字加註英文、羅馬拼音。
- 同樣的設施或空間位置名稱與符號需一致。
(例如：統一使用「化妝室」或「洗手間」或「廁所」)。
- 如果機構有多棟建築物，建築物間應設置清楚的標誌以引導路線。
- 設有引導的標線，從路線起點使用一致性的顏色標示。
- 有專為視障民眾設置的導航服務，例如：導盲磚、語音服務、點字服務、志工帶領。

範例一：清楚易懂的地標

民眾從行政大樓的電梯出來，即可看到地上有前往衛生所、樓梯、廁所與哺集乳室的標示，並且使用常見的圖示。



資料來源：基隆市中正區衛生所

範例二：加大的標誌

民眾較常進出的科室可以用較大的標誌，讓長者或視力不佳的民眾能夠輕易辨別。



資料來源：花蓮縣富里鄉衛生所

範例三：布農族語的標誌

考量社區居民的母語有許多為布農族語，故將標誌加上布農族語的羅馬拼音。



資料來源：臺東縣延平鄉衛生所

2. 彙整轄區內的健康服務資訊並讓民眾容易獲得此資訊。

2.1 具有統整轄區內各種健康服務資訊的清單。

健康服務資訊，包含即時資訊(例如：動態消息)，讓民眾清楚近期的活動與服務，另一方面既有的各種健康服務資源彙整成數位或書面資源清單，讓民眾容易獲得相關的資訊。

範例一：為民服務手冊

將為民服務的項目製作成手冊，包含各種服務項目、服務對象及服務內容，以及補助項目與申辦方法，讓民眾一目了然。



資料來源：臺北市大同區健康服務中心網站<https://www.dthc.gov.taipei/>

範例二：高齡友善服務清單

利用圖片及放大字體的海報設計簡介中心提供的服務資源，服務台提供便民服務，如老花眼鏡、揚聲器等。



資料來源：臺北市大同區健康服務中心

範例三：長者整合資源手冊

整合適用於長者的社區資源清單，分類包括：運動及防跌、高齡營養、失智照護、慢性病管理與多重用藥…等，將各個社區能提供的資源、相關單位及聯繫方式提供給長者及其家屬查閱。



資料來源：新竹市衛生局

範例四：樂齡資源網之宣傳海報

將樂齡資源網有提供的服務清楚羅列在海報上，也有諮詢管道提供民眾進一步了解。



資料來源：花蓮縣衛生局

2.2 具有多元的健康服務資訊宣導管道與策略，引導民眾獲知相關資訊。

健康服務的資源可以利用多元管道進行宣導與發佈，引導民眾獲知相關資訊。多元管道有網頁、布告欄、跑馬燈、資源手冊、廣播、各種活動宣導、社群媒體…等。

範例一：高齡友善專區布告欄

設置特殊議題的專區布告欄，如：高齡友善、婦幼健康、青少年心理健康…等專區，可以吸引想知道相關訊息的民眾注意，並且獲得完整的資訊。



資料來源：臺北市南港區健康服務中心

範例二：社群媒體

使用民眾熟悉的社群媒體，定期推播篩檢、疫苗接種、活動課程及健康知識…等資訊。

需要特別注意的是，過多的文字可能難以閱讀，建議善用圖文訊息、圖表或懶人包的方式，簡化較為複雜的資訊，讓民眾一目了然、易於理解。



資料來源：臺北市大安區
健康服務中心LINE

範例三：機構外的電視牆

若機構位於人來人往的熱鬧街頭，設置電視牆可將訊息觸及到路上的人潮，且數位化的資訊切換方便，也可播放多媒體內容，而達到宣傳的效果。



資料來源：臺北市大同區
健康服務中心

範例四：健康便利站

健康便利站提供數位設備，讓民眾自行量測血壓、血氧，民眾量測後、數據可上傳雲端，方便民眾自主健康管理。



資料來源：臺北市大同區健康服務中心

範例五：電子看板

傳統的布告欄需要印製海報來張貼，若常常更新海報，容易造成紙張的浪費。而電子看板除了能夠播放動態影片之外，還可以隨時更新資訊內容，播放最新的訊息，讓衛生所人員更方便、快速地傳達重要訊息給民眾。



資料來源：彰化縣二水鄉衛生所

範例六：自動語音裝置

將自動語音裝置放在出入口，當民眾經過門口感應器時，就會自動播放衛生所的重要資訊，能夠讓視力不佳的民眾更容易獲取訊息。



資料來源：彰化縣二水鄉衛生所

範例七：健康御守亭

當民眾在機構內看到這樣的景象，通常會好奇停留下來觀看，這是求籤獲得健康資訊的小遊戲，民眾求籤後，可以根據求籤結果自行翻開板子，板子裡則是各種不同且重要的健康資訊，有寓教於樂的功能，亦可增進民眾參與動機，以及加強其對健康資訊的記憶。



資料來源：臺北市南港區健康服務中心

伍 健康識能服務

目的：以符合健康識能的技巧進行公眾溝通與資訊傳播。

工作重點如下：

1. 口語溝通容易理解且容易執行。
2. 書面資訊的設計與發佈容易理解且容易執行。
3. 電腦應用程式和新媒體的操作設計與發佈資訊容易理解且容易執行。
4. 具有提供母語資訊與溝通的人力、物力資源或管道。
5. 有針對高風險情境對象的溝通策略。

1. 口語溝通容易理解且容易執行。

社區衛生專業人員的口語溝通情境涵蓋一對一的口語溝通互動與進行衛教宣導時的一對多互動，皆可參考應用以下健康識能的溝通技巧。

- 使用淺白易懂的語言。
- 訊息大量或複雜度高時，應用分段確認的技巧。
- 有確認理解的做法，例如：回覆示教或設計Q & A。
- 應用輔具說明，例如：圖片、影片、模型...等。
- 鼓勵服務對象問問題。
- 以最重要的資訊為優先。
- 必要時溝通對象須涵蓋家人或主要照顧者。
- 有語言協助的需要時，主動請家人或尋求翻譯協助。

範例一：回覆示教(Teach-Back)

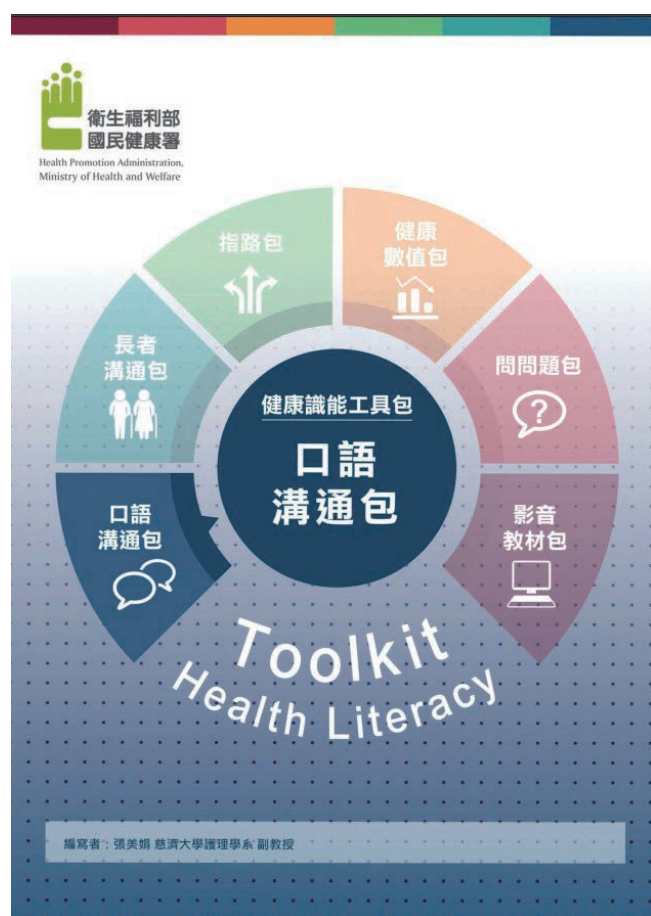
護理師安排家訪進行幼兒口腔衛教，其溝通過程及運用的溝通技巧如下：

溝通過程	常用技巧
護理師：陳太太，我們剛剛談了怎麼照顧弟弟的牙齒，您可以告訴我一遍，我們剛剛談到的內容，讓我知道是不是有些地方我沒有講清楚？我可以再講一遍。	關懷、尊重的態度，強調向他解釋清楚是你的責任。請對方用自己的話說出來(Teach-Back)。
陳太太：好，謝謝。剛剛你有講到每天睡前要幫弟弟刷牙...。不要讓他含著奶瓶睡覺...。	一次2-3段重要的訊息。
護理師：對、對。那你知道為什麼要這樣做嗎？	確認理解。
陳太太：是睡著後，牙齒一直泡著奶水，會蛀牙...。	
護理師：對、對。那我這裡有個模型，您可以做一遍，幫弟弟刷牙的方法嗎？	確認對訊息能正確執行。
陳太太：好，我試看看。(操作)這樣對嗎？	回覆示教。
護理師：是。您做得很好。	讚賞，讓對方有成就感。
護理師：另外還有可以定期帶弟弟去看牙醫(取出衛教單張)，這裡有一些說明，我們政府對小朋友的牙齒有一些服務。這個叫做「兒童口腔預防保健服務」....。	確認理解後再進行下一個訊息的給予(分段學習)。 使用易讀的書面教材當作溝通的輔助工具。
陳太太：嗯嗯(接過衛教單張)。	
護理師：媽媽，有關我剛講的，想請您再講一遍給我聽看看，看我講得清不清楚。	用自己的話說出，確認理解。
陳太太：你剛剛有講甚麼「兒童口腔預防保健服務」，可以半年去牙醫診所，會幫小孩塗一個保護牙齒的東西，嗯，氟啦！還有可以問醫師問題，啊也會幫小孩檢查牙齒。	
護理師：對、對，很好。那媽媽您都習慣去哪一家牙醫診所看，弟弟可固定在一家看(利用平板電腦一起找診所)。我把這些資料寫在這個單張上，您可參考。	提供「如何做」的訊息。
陳太太：好、好，謝謝您。	
護理師：不客氣。(紀錄今天訪視的內容，訪視對象的反應。)	紀錄病人回覆示教的結果與反應。

資料來源：引自健康促進工作手冊【健康識能】

範例二：健康識能工具包－口語溝通包

健康識能友善口語溝通包提供醫療人員許多技巧與資源，當需要與病人口語溝通時，能考量到病人健康識能的問題，運用容易理解的方式，傳達清楚的訊息給病人與家屬。(掃描QR code即可下載使用)



健康識能工具包



資料來源：國民健康署「健康九九+」網站<https://health99.hpa.gov.tw/>

2. 書面資訊的設計與發佈容易理解且容易執行。

書面資訊包含提供給民眾的紙本或影音衛教教材、法規資訊、說明書、通知書…等。設計及發佈的做法如下：

- 遵循易讀、易理解的設計原則。
- 定期修訂書面資訊，確保資訊品質與正確性，並註明新的修訂日期。
- 標示製作來源，以便使用者評估資訊的可信賴性。
- 具有容易獲取且符合健康識能友善的書面資訊，協助傳播健康訊息。
- 書面資訊的運用以輔助口語溝通為主，非完全取代口語溝通。

範例一：健康識能友善教材評估指標使用指引及懶人包

在自製衛教教材時，可依循國民健康署發行之健康識能友善教材評估指標來設計編排，讓教材更清晰、易讀、易理解。(掃描QR code即可下載使用)



資料來源：國民健康署「健康九九+」網站<https://health99.hpa.gov.tw/>

範例二：安全飲酒年曆

安全飲酒年曆有三項優點：

- (1)結合年曆或其他實用物品，會使民眾較樂意取用。
- (2)以安全飲酒量為主題，對於有飲酒習慣的民眾較願意接受。
- (3)將常見的酒精飲料及杯子作為安全攝取量的範例，民眾較容易理解及執行。



資料來源：花蓮縣秀林鄉衛生所

3.電腦應用程式和新媒體的操作設計與發佈資訊容易理解且容易執行。

衛生單位如果透過電腦應用程式或新媒體(網站、電子報、社群媒體…)發佈資訊，應讓使用者易於操作，包括軟體與操作程序。

- 具有電腦應用程式和新媒體操作步驟說明指引，引導操作步驟。
- 使用指引應易讀、易理解。
- 電腦應用程式、新媒體與使用指引應經過使用者測試。

範例一：體適能量測流程

在體適能儀器旁設置量測的流程步驟，操作步驟簡單易懂，讓民眾可對照步驟來自行操作與使用。



資料來源：臺北市大同區健康服務中心

範例二：活力健康手札

民眾在使用體適能檢測儀器時，往往不清楚做出來的數據代表什麼意義，於是發展了活力健康手札，提供民眾判讀與記錄自己的健康狀況。



資料來源：臺北市大安區健康服務中心

範例三：體適能器材教學影片

測試體適能的器材，除了有操作說明的海報展示之外，衛生所特別請教練拍攝使用方式，製作成視聽短片，教導民眾如何正確的使用。



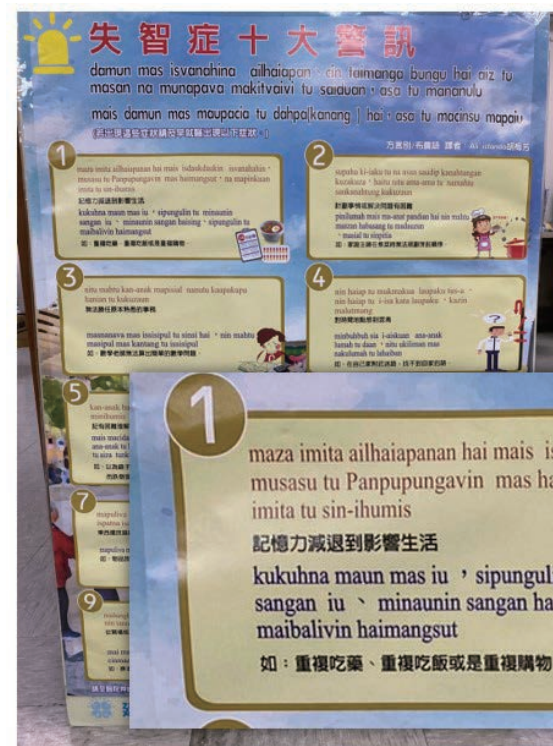
資料來源：花蓮縣富里鄉衛生所

4. 具有提供母語資訊與溝通的人力、物力資源或管道。

當社區居民有部分母語為非中文時，在健康資訊的傳達方面，應有協助溝通的人力、物力資源或管道。

- 工作人員知道如何使用語言協助服務，以及如何與翻譯人員合作。
- 具有語言服務的人力與物力資源管道，可供工作人員應用或轉介有需要的民眾使用。
- 視衛生單位服務對象的需求，重要的書面與視聽資料備有不同語言的版本。

範例一：布農族語的失智症十大警訊

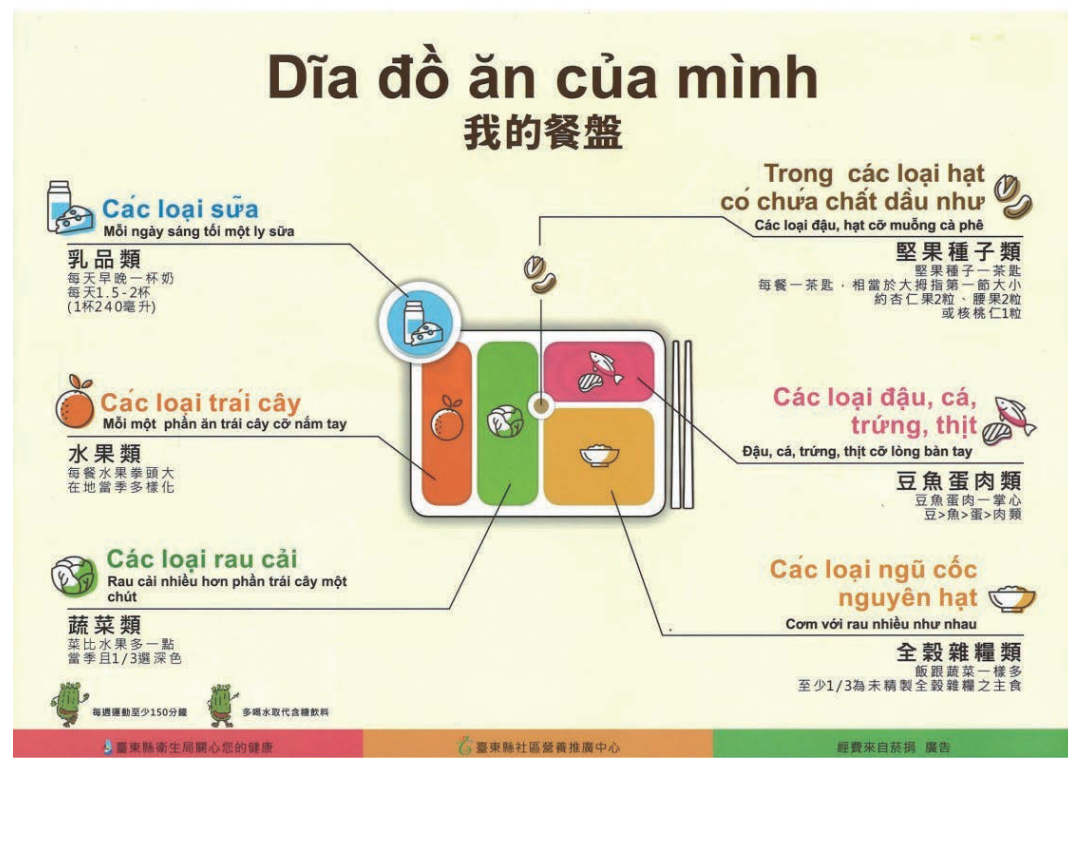


將「失智症十大警訊」轉譯成布農族語的羅馬拼音，讓布農族居民可以理解，而少數看不懂羅馬拼音的居民，則會請專業族語老師口述給他們聽。

資料來源：臺東縣延平鄉衛生所

範例二：八種非中文語言的「我的餐盤」

臺東縣衛生局將「我的餐盤」轉譯成越南語、魯凱族語、布農族語、卡拉魯然排灣語…等，共有八種非中文的語言，提供給各社區居民。
(此圖為越南語)



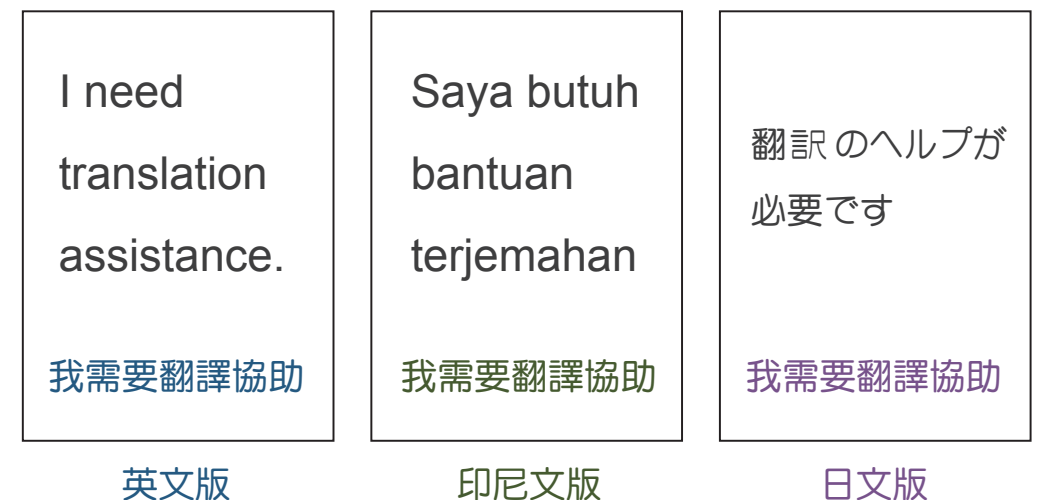
資料來源：臺東縣衛生局

5. 有針對高風險情境對象的溝通策略。

這裡所指高風險情境與對象，是指健康資訊的溝通與傳遞如果發生錯誤，容易造成較嚴重健康危害的情境，或是容易發生誤解資訊的對象，包括：慢性病人需長期用藥者、新列入個案管理的個案、年長者、非中文母語者…等。在與其溝通時，需考量他們的特殊狀況，而執行不同的策略，使他們容易理解。

範例一：翻譯需求圖卡

設計各種語言的卡片，讓病人依據他的語言需求使用，就醫時可藉此讓醫療人員獲知他的語言需求。可放在服務台，讓民眾一進入衛生機構單位時，機構衛生人員即能提供協助。



資料來源：國民健康署「健康九九+」網站<https://health99.hpa.gov.tw/>

範例二：手語視訊服務

若來訪的民眾需要手語服務，有線上手語視訊系統，能夠立即連線，協助衛生人員與民眾的溝通。



資料來源：臺北市大同區健康服務中心

範例三：疾病及症狀手冊(原住民族語轉譯)

將常見的疾病及症狀轉譯成六種原住民族語，並且搭配生動的人物圖像，可作為衛生人員進行口語溝通的輔助工具。



資料來源：臺東縣衛生局

陸 增進健康識能的活動

目的：協助民眾增進健康識能。

工作重點如下：

1. 提供民眾獲得與增進一般性的健康識能技巧。
2. 提供民眾獲得與增進健康生活型態的健康識能。
3. 提供民眾獲得及增進預防疾病的健康識能。
4. 提供民眾獲得及增進疾病自我管理的健康識能。

NOTE:

符合健康識能原則的活動：

增進健康識能的活動內容與執行方式，需具有幾個特色以符合健康識能原則：

1. 需強調衛教對象最想要及需要知道以及執行的相關資訊，也就是「使用者為中心」的資訊。
2. 善用符合健康識能原則的口語或書面溝通技巧作為衛教的方法。
3. 為確保民眾能執行，活動的設計可多應用「參與式學習」的實作活動，即時回饋。
4. 利用回覆示教(Teach-back)，確實指導如何應用，並追蹤執行效果隨時修正。
5. 建議視活動的目標，將活動內容分次執行，加強效果。

註：健康識能口語與書面溝通技巧的原則可參考
<https://health99.hpa.gov.tw/material/6486>
<https://health99.hpa.gov.tw/material/3302>

1. 提供民眾獲得與增進一般性的健康識能技巧。

一般性的健康識能技巧指的是民眾獲得、理解、評判與應用健康資訊的能力。可利用衛教活動增進一般健康識能。

主題例如：

- 看病時如何問問題。
- 如何與醫療人員溝通。
- 如何使用網路找尋健康資訊。
- 認識常見的醫學專有名詞。
- 看懂營養標示與能夠指出一份營養成分的量。
- 看懂藥物標籤、檢驗值…等。
- 判斷網路健康資訊的正確性、可信度。

範例一：耆老增能計畫

衛教活動設計前，進行社區長者的需求評估，發現長者在獲取資訊的管道上較為傳統，通常僅透過里鄰長或公衛護理師聯繫宣導，因此選定75歲以上教育程度較低的長者，根據這些需求連結長者的生活經驗，規劃四個主題：

1. 營養教育：以實作、日常生活題材為主，例如：使用適當大小的夾鏈袋裝堅果，來告訴長者這就是一天的堅果量。
2. 3C網路：讓長者學會如何使用手機搜尋、網路掛號、坐車、接聽電話…等。
3. 社區資源：認識社區資源，包括：敬老卡的使用、物品的採買、有機會接觸到的機構，如：社會局、區公所、運動中心，也帶長者實際到現場了解。
4. 生命教育：讓長者理解什麼是預立遺囑，並提供志工平台協助他們。

課程內容：

單元	日期	課程主題	晉級	日期	課程主題
-	8/3	相見歡~真高興見到你	3	8/27	與世代接軌~line 你好安心
1	8/6	買菜我尚慳~健康餐盤		8/31	我親愛的父親~失智症影片欣賞
	8/10	美味灶咖~調味料健康吃		9/3	社區尋寶~好康好玩訊息全都錄
	8/13	健康食品正確吃	4	9/7	好康福利逗相報
2	8/17	3C 幫幫忙~智慧手機一指神功		9/10	終身大事規劃
	8/20	3C 找資源~掛號、報名攞飛通		9/14	黃金10年~豐富人生
	8/24	我愛大同	-	-	-



資料來源：臺北市大同區健康服務中心網站<https://www.dthc.gov.taipei/>

範例二：長者手機App課程

針對65歲以上有使用智慧型手機的長者，增進他們運用手機的能力，例如：網路搜尋、LINE的使用、拍照...等，讓長者們能夠適應數位化的健康傳播方式。

~歡迎參加~
臺北市南港區健康服務中心
長者手機 App 課程

課程表

日期	時間	課程名稱	地點	對象	參加人數
8/20	每週二下午14:00-16:00	1.基礎網路&手機操作釋疑	百福里里辦公處	南港區65歲以上有智慧型手機之長者	至少30人
8/27		2.LINE好用密技			
9/3		3.LINE進階密技(相簿+記事本)			
9/10		4.手機拍照小技巧(人物篇)			
9/17		5.手機拍照小技巧(風景篇+食物篇)			
9/24		6.老歌金曲免費聽			

注意事項：
1.自備智慧型手機。
2.每堂課都要簽到。
3.全勤可獲精美小禮物。

上課前，請先進行前測喔~

主辦單位：臺北市南港區健康服務中心
協辦單位：百福里里辦公處

資料來源：臺北市南港區健康服務中心

2. 提供民眾獲得與增進健康生活型態的健康識能。

具有促進健康生活型態的資訊或衛教資源，以及增進健康生活型態的衛教活動，而衛教活動的進行遵循健康識能原則。

範例：營養介入課程

- 需求評估：**使用迷你營養評估量表，了解社區民眾是否有營養不良的狀況，進行課程主題的選定，以及課程的安排，並以在地食材進行設計。
- 團體活動：**帶領長者了解六大類食物，以及烹調者餐飲的輔導。

*營養衛教小工具—我的餐盤卡牌

應用桌遊的方式，以食物卡牌教導六大類食物的分類。因為東部原住民族群眾多，所以卡牌上的食物分成山線、海線、一般版本的特有食材，例如：山線的食材有山老鼠、蝸牛...等，皆由在地衛生所提供最常見的食材，讓社區民眾瞭解平常吃的食物是屬於哪種類別。

- 實作：**讓烹調者依據營養師建議做出符合健康的均衡飲食之後，長者依照我的餐盤的原則，夾出正確的份量與比例，以參與式的實作活動增加實際應用的能力。

圖示請見下頁



資料來源：臺東縣衛生局

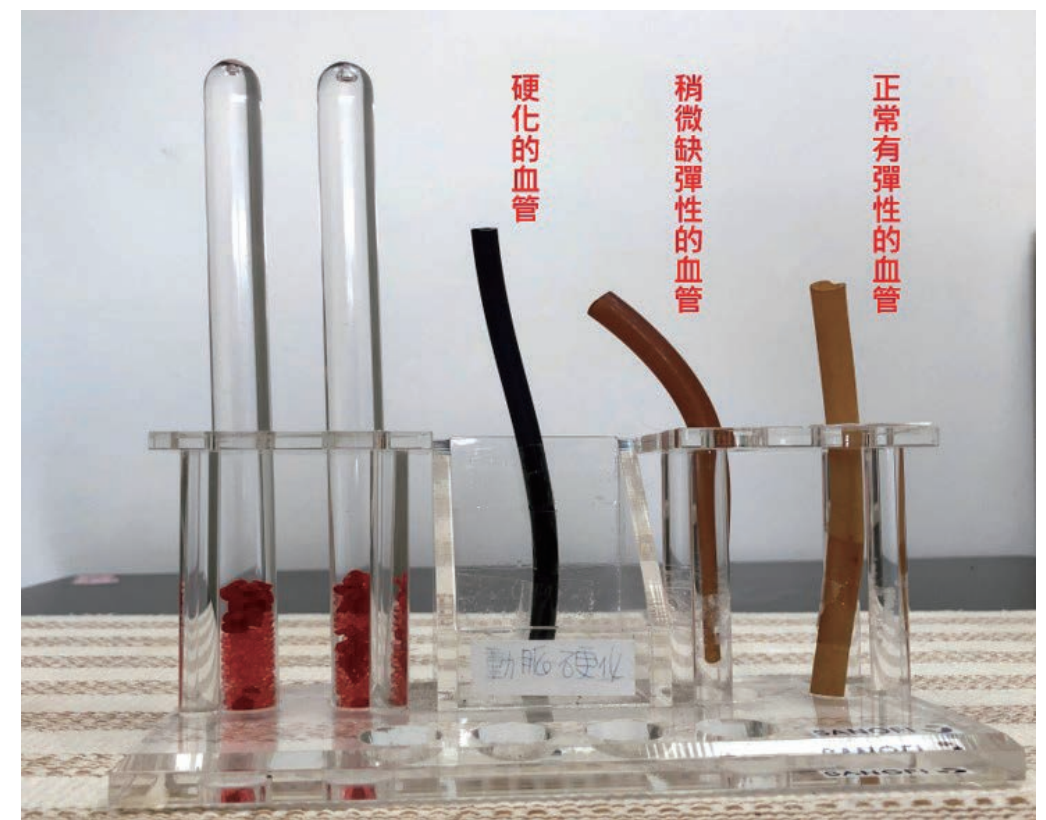
3. 提供民眾獲得及增進預防疾病的健康識能。

具有疾病預防的資訊或衛教資源，以及增進疾病預防健康識能的衛教活動，而衛教活動的進行遵循健康識能原則。

範例：菸害防制衛教

護理長製作菸害防制的小道具，讓民眾直接觀察與體驗抽菸造成血管的危害，比起只用言語描述更能傳遞抽菸的危害訊息。

1. 用軟硬不同的水管，讓民眾試著捏捏看，體驗吸菸者的血管硬化的程度。



接下頁

資料來源：花蓮縣秀林鄉衛生所

2. 透明試管是代表血液流動的情形，吸菸者的血流速會較慢，裡面有許多白白的成分是血脂，容易造成堵塞、心肌梗塞或其他心血管疾病。



資料來源：花蓮縣秀林鄉衛生所

4. 提供民眾獲得及增進疾病自我管理的健康識能。

具有疾病自我管理的資訊或衛教資源，以及增進疾病自我管理健康識能的衛教活動，且衛教活動的進行遵循健康識能原則。

範例：糖尿病管理自助介入計畫（SHIP-DM）

這是一個美國社區針對韓裔糖尿病人促進糖尿病自我管理的介入措施。主要的目的在提升病人糖尿病管理知識和技能、促進與醫護人員有更好的溝通、鼓勵更好地利用醫療保健資源，並提高他們解決問題的技能。介入內容應用了行為改變理論，增加動機與參與，並有增進健康識能的措施與提升自我管理的能力。

SHIP-DM包括三種主要的介入：

1. 團體課程

設計6週課程，每週進行2小時(分段學習)。課程透過多媒體演示、回覆示教、角色扮演和小組討論，來鼓勵參與者積極參與。

課程由三個單元組成：

- (1) 行為單元：提高參與者對糖尿病管理與治療的認識，減少風險因素，並透過提高解決問題的技能、自我信念與認知重建，來提高參與者糖尿病管理的能力。
- (2) 心理單元：幫助參與者從更積極的角度重新定義生活逆境，將糖尿病視為挑戰而不是威脅。
- (3) 健康識能單元：透過閱讀食品標籤、理解基本醫學術語、按照說明獲取可用的醫療資源，提升參與者的健康識能。

2. 自我血糖監測

提供參與者12個月份的血糖機、試紙和採血針，並提供如何準確測量血糖、記錄在糖尿病管理日記的詳細說明(協助執行自我管理技巧)。

3. 提供個人化諮詢

每月提供一次諮詢，幫助每位參與者達到個別化的治療目標，並保持獲得的自我保健技能和健康生活方式。

諮詢小組每週進行例會，討論參與者的情況。在會議中特別聚焦於討論面臨挑戰的參與者，並規劃幫助他們克服障礙的策略。

資料來源：Kim, M. T., Kim, K. B., Huh, B., Nguyen, T., Han, H. R., Bone, L. R., & Levine, D. (2015). The effect of a community-based self-help intervention: Korean Americans with type 2 diabetes. *American Journal of Preventive Medicine*, 49(5), 726-737.

結語

從各種資訊溝通途徑改善健康資訊品質，使資訊符合「易獲取、易理解、可信賴、可執行」的健康識能友善資訊，讓民眾善用，提升自我健康維護的動機，並能有充分的資訊進行健康決策，是社區健康識能友善照護的目標。本指引從機構組織策略、資訊環境至健康資訊的溝通與服務，收集各地衛生所提升健康識能的做法，以簡單清楚的說明與範例，提供社區衛生專業人員改善健康服務品質的參考。衛生單位可以依工作指引盤點現有情況，討論使用者需求，選擇優先改善的項目訂定計畫，評估各單位人力、物力資源，進行漸進式規劃，逐一完成，使成為健康識能友善服務的衛生單位。

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

衛生所健康識能推動工作指引/衛生福利部
國民健康署, 慈濟學校財團法人慈濟大學著. --
第一版. -- 臺北市: 衛生福利部國民健康署,
民110.12

面; 公分

ISBN 978-986-5469-76-4(平裝)

1.健康照護體系 2.國民健康管理 3.衛生所

419.5

110020901

書 名: 衛生所健康識能推動工作指引

出版機關: 衛生福利部國民健康署

地 址: (10341)臺北市大同區塔城街36號

網 址: <https://www.hpa.gov.tw/Home/Index.aspx>

電 話: 02-2522-0888

發行人: 吳昭軍署長

著 者: 衛生福利部國民健康署、慈濟學校財團法人慈濟大學

總編輯: 張美娟

審 閱: 魏米秀、謝至鏗、彭台珠、蔡娟秀、尤瑞鴻、徐少慧

編 審: 吳昭軍、賈淑麗、王怡人、羅素英、劉家秀、張瓊丹、任姿樺

諮詢委員: 王英偉、廖秀媛、徐國祐、鍾美華

編 輯: 陳駿翔

協力編輯: 吳政霖、田佳蓉

美編設計: 連雅芳

版(刷)次: 第一版第一刷

出版年月: 中華民國110年12月

定 價: 新臺幣100元

ISBN: 978-986-5469-76-4

GPN: 1011002227

著作財產權人: 衛生福利部國民健康署

本書保留所有權力, 欲利用者請洽詢衛生福利部國民健康署。